PENGANUGERAHAN PREDIKAT KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2022, JUMLAH INSTANSI MASUK ZONASI HIJAU MENINGKAT

Kamis, 22 Desember 2022 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 075/HM.01/XII/2022

Kamis, 22 Desember 2022

JAKARTA - Ombudsman RI mengumumkan hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten, pada Kamis (22/12/2022) di Hotel Bidakara, Jakarta Selatan. Dibandingkan dengan tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau meningkat di tahun 2022 ini.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih merinci peningkatan jumlah instansi yang masuk zonasi hijau di tahun 2022 sebesar 52,96% dibanding tahun 2021. Ia menyebutkan, di tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Sedangkan zonasi kuning mengalami penurunan dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022. Kemudian zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di tahun 2022.

"Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik. Sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan upaya peningkatan kualitas dengan memenuhi standar pelayanan dan menjalankan pengelolaan pengaduan dengan baik," ujar Mokh. Najih dalam sambutannya.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. "Pada tahun ini, penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses hingga output dan dampak," jelas Najih.

Ia menambahkan, bagi Ombudsman, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk pencegahan maladministrasi. Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan. Penilaian dilakukan pada kurun waktu Agustus-November 2022.

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja empat dimensi penilaian dengan kategorisasi penilaian. Zonasi hijau dengan kategori kualitas tertinggi dan tinggi, zonasi kuning dengan kategori kualitas sedang dan zonasi merah dengan kategori kualitas rendah dan terendah.

Najih menerangkan, secara keseluruhan, hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun ini adalah, dari 586 Instansi yang dinilai, yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42), zona kuning sebanyak 250 Instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 Instansi (10,92%).

Pada tingkat kementerian, hasil penilaian terhadap 25 Kementerian dengan capaian 21 Kementerian (84%) pada zonasi hijau, 4 kementerian (16%) pada zonasi kuning, dan tidak terdapat kementerian masuk zonasi merah. Sedangkan di tingkat lembaga, hasil penilaian terhadap 14 lembaga dengan capaian 9 lembaga (64,29%) pada zonasi hijau, 5 lembaga (35,71%) pada zonasi kuning, dan tidak terdapat lembaga masuk zonasi merah.

Pada tingkat pemprov, dari 34 pemprov yang dinilai, 19 pemprov (55,88%) masuk zonasi hijau, 13 pemprov (38,24%)

masuk zonasi kuning, dan 2 pemprov (5,88%) pada zonasi merah. Kemudian di tingkat kota, dari 98 pemkot yang dinilai, 53 pemkot (54,08%) masuk zonasi hijau, 42 pemkot (42,86%) masuk zonasi kuning, dan 3 pemkot (3,06%) masuk zonasi merah. Terakhir, di tingkat kabupaten, dari 415 pemkab yang dinilai, 170 pemkab (40,96%) pada zonasi hijau, 186 pemkab (44,82%) pada zonasi kuning, dan 59 pemkab (14,22%) pada zonasi merah.

Najih menuturkan, atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Kepada Presiden, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar mendorong setiap kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.

Kedua, agar melakukan evaluasi dan pengawasan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kemudian, Ombudsman juga menyarankan kepada para menteri, kepala lembaga, gubernur, walikota dan bupati, agar memberikan apresiasi kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Selain itu juga perlu memberikan teguran dan memberikan atensi terhadap komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.

Terakhir, Ombudsman mendorong untuk para pimpinan instansi untuk memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (*)

Narahubung

Kepala Biro Humas Dan Teknologi Informasi

Wanton Sidauruk